



Das Remote Hotel

ein Projekt des
Expertenkreis Technology
der HSMA Deutschland e.V.

Teil 2 - Die Check-in/Out Gastreise

Das Remote Hotel

Nach dem 1. Teil der Serie Remote Hotel, sprechen wir im 2. Teil über den digitalen Check in, Anforderungen zu Schließsystemen und den digitalen Check out inklusive der Abrechnung. Auch hier beleuchten wir wieder verschiedene Lösungsansätze für euren Betrieb.

Die Reservierung

Wie verkaufen wir ein Remote Hotel Online? Hier erörtern wir die Tools und Kommunikationsmöglichkeiten für den perfekten Buchungsprozess

Der Check-In

Themen wie sicherer Zutritt, Zimmerzuteilung, Vorauszahlungen, Hilfestellungen für den Gast.

Der Aufenthalt

Was wollen Gäste wirklich? Kommunikation vor Ort, Behandlung von Gastwünschen, Verpflegung, Reinigung, u.v.m.



Housekeeping

Reinigungsarbeiten ohne Mitarbeiter vor Ort? Wer noch nicht über Roboter verfügt, kann hier über alternative Strategien lesen!

Die Abreise

Jeder Aufenthalt endet! So hinterlassen Sie auch ohne Mitarbeiter einen positiven Eindruck.

Admin

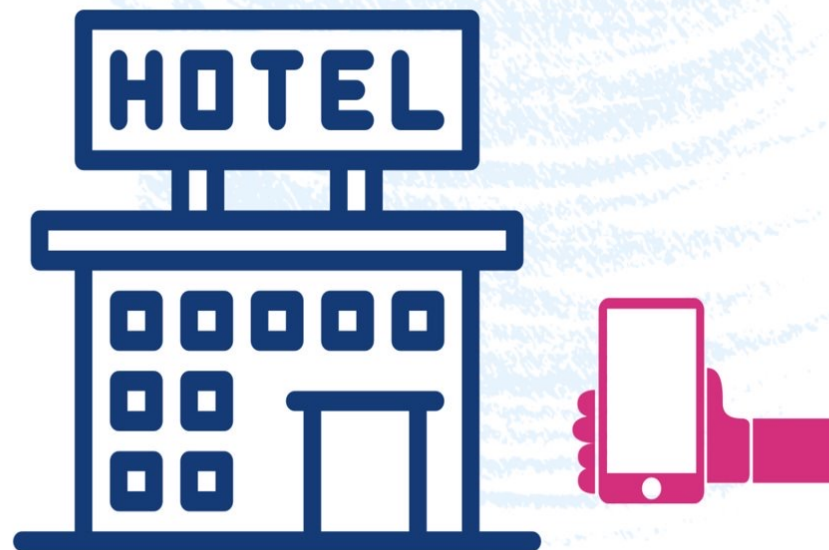
Es gibt noch einige Bereiche, die verwaltet werden müssen, vom Revenue Management bis zur Warenwirtschaft finden Sie hier Vorschläge!



#hotellerierockt

Das Remote Hotel

Teil 2- Check-In/Out Journey



Das Remote Hotel

Teil 2 - Die Check-In/Out Journey

Die digitale Check-in/out Gastreise hat sich im Jahr 2020 durchgesetzt. Dazu gehört sowohl die Kommunikation vor der Anreise, der Check-in-Prozess, der digitale Schlüssel, wie auch der Check-out. Diese Gastreise, die bisher vor allem in Business-Hotels und bei Hotels mit begrenzten Serviceleistungen bekannt war, wird nun auch vom Mainstream-Hotelmarkt übernommen, unabhängig davon ob es grundsätzlich Mitarbeiter*innen an der Rezeption gibt oder nicht.

Wichtig ist, dass manuelle Aufgaben automatisiert werden. Die Technologie wird die Prozesse rationalisieren und die Mitarbeiter*innen an der Rezeption in die Lage versetzen, mehr Zeit als Gastgeber*in aufzuwenden.



[#hotellerierockt](#)

Fragestellung & Zielsetzung

Insbesondere bei einem Remote Hotel sind die Details & Prozesse der Schlüssel zur vollständigen Automatisierung der digitalen Check-in/Out Journey. Es ist wichtig, dass die einzelnen Systeme über sogenannte „Zwei-Wege“-Schnittstellen miteinander verbunden sind, um Prozesse ohne manuelle Tätigkeiten durch Mitarbeiter abzubilden.

Wie sind meine heutigen Prozesse und Systeme aufgesetzt?

Wie kann der komplette Check-in/out Prozess automatisiert werden?

Wie würde diese Gästereise aus der Perspektive des Gastes aussehen?

Welche Prozesse würden immer noch manuell durch Mitarbeiter abgebildet werden?

Für einen besseren Überblick haben wir die Themen aufgeteilt:

- Vor der Anreise
- Online Check-in
- Der Check-in Kiosk und die verschiedenen Optionen
- Der digitale Meldeschein
- Schließsysteme und die verschiedenen Optionen
- Check-out

Toolbox

- ✓ Property Management System (PMS)
- ✓ Online Check-in/-out & Check-in Kiosk
- ✓ Mobile Apps & Progressive Web Apps (PWA)
- ✓ Payment Gateway
- ✓ Digitale Schlüssel & elektronische Schließsysteme
- ✓ Multi-Channel Gästekommunikations-Software
- ✓ Upselling Software

HSMA

#hotellerierockt

Vor der Anreise

Was sind digitale Berührungspunkte vor der Anreise?

Die Kommunikation mit dem Gast vor der Anreise sollte vom Hotel genutzt werden um den Gast alle nötigen Informationen mitzuteilen (u.a. zur Anreise ins Hotel, dem Check-in Prozess oder die Vorstellung der digitalen Gästemappe). Darüber hinaus kann das Hotel diese digitalen Berührungspunkte nutzen, um den Gast personalisierte Upselling Angebote zu unterbreiten (u.a. Baby Bett, Zimmerupgrades, late check-out oder andere Dienstleistungen)

Vorteile:

- Gast über die Annehmlichkeiten im Hotel zu informieren
- Mit dem Gast über seine präferierten Kanäle kommunizieren (Whatsapp, Facebook, Email, SMS, etc.)
- Abfrage von Sonderwünschen
- Upselling Möglichkeiten
- Sammeln Sie GDPR-konforme Opt-Ins



Vor der Anreise

Voraussetzungen & Stolperfallen:

- Die Emailkommunikation muss aus dem PMS geschickt werden bzw. muss das Versendende System mit dem PMS verbunden sein
- Design & Branding der Hotelmarke muss richtig abgebildet werden (bei nicht spezialisierten Tools, können die Optionenlimitiert sein)
- Um automatisiertes Upselling zu betreiben muss das Hotel ein entsprechendes Tool nutzen, welches direkt mit dem PMS verbunden ist.



#hotellerierockt

Online Check-in

Was ist der Online Check-in?

Mit der Online-Check-in-Funktionalität können die Gäste bereits vor ihrer Ankunft im Hotel den Check-in Prozess teils oder komplett abschließen. Der Gast kann in diesem Prozess vorab die Ankunftszeit angeben, Meldeschein ausfüllen und den Zimmerschlüssel erhalten.

Vorteile:

- Sammeln von Gästeinformationen per Formular
- Die Check-in Zeiten verkürzen
- No-Shows reduzieren
- Ankunftszeit der Gäste kennen
- GDPR-konforme Opt-Ins sammeln
- Potenzielle Upselling Möglichkeiten

Stolperfallen:

- Das Online Check-in Tool muss eine tiefe „2-Wege“ Schnittstelle mit dem PMS haben, damit die Daten aus dem PMS gezogen werden können und auch wieder zurück geleitet werden.
- Design & Branding der Hotelmarke muss richtig abgebildet werden
- Es muss eine Alternative Option geboten werden für Gäste ohne Smartphone oder Internet auf dem Handy.

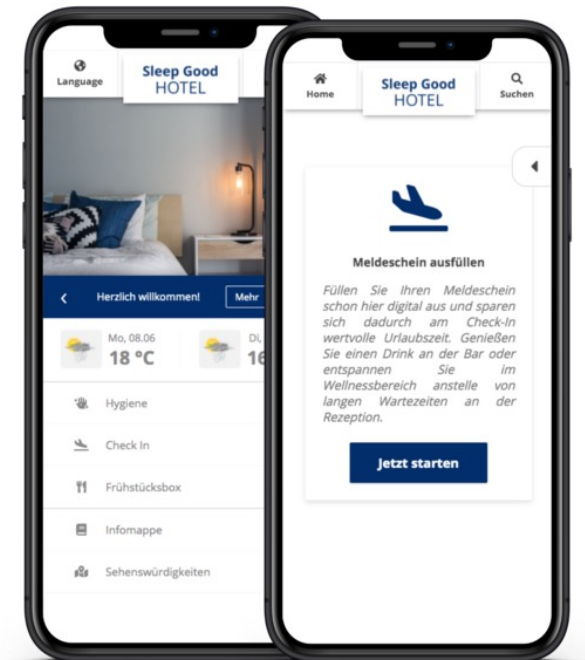


Bild: © CODE2ORDER

Der digitale Meldeschein (Deutschland)

Was ist der digitale Meldeschein?

Die Erfassung der Meldedaten ist in Deutschland Pflicht. Die digitale Registrierung kann seit der Gesetzesänderung des Bundesregistrierungsgesetzes vom 1. Januar 2020, durch das Verfahren der starken Kundenauthentifizierung (SCA) oder eID vollständig automatisiert werden. (Durch eine weitere Experimentierklausel (Februar 2021) können jetzt weitere elektronische Verfahren eines digitalen Meldeverfahrens in Beherbergungsstätten erprobt werden)

Um diesen Prozess voll zu automatisieren können Hotels das ausfüllen, des digitalen Meldescheins komplett über das Endgerät des Gastes abbilden oder diesen Prozess über Check-in Kiosk abschließen.

Vorteile:

- Einen ohne Mehrwert bringenden Prozess abschaffen
- Reduzieren der Bearbeitungszeit pro Check-in
- Digitales und sicheres aufbewahren von sensiblen Gästedaten



HSMA

#hotellerierockt

Der digitale Meldeschein (Deutschland)

Stolperfallen:

- Viele Anbieter (insbesondere International) bieten keinen rechtskonformen digitalen Meldeschein und somit gibt es das Risiko, dass das Hotel die Hotelmeldepflicht nicht erfüllt.
- Es gibt noch viele Ausnahmefälle beim digitalen Meldeschein, wo das digital abbilden der Authentifizierung nicht funktioniert und muss rein rechtlich wieder auf das Papierformat zurückgegriffen werden.
- In manchen Ländern ist auch das Scannen von Pass/ID notwendig.

Hinweis:

Pandemie bedingt, hat die Bundesregierung gemeinsam mit der IHA und Hotelpartnern Steigenberger Hotels AG/Deutsche Hospitality, Motel One GmbH und Lindner Hotels AG ein erstes Pilotprojekt für ein neues Ökosystems digitaler Identitäten ins Leben gerufen. Dieses erlaubt Mitarbeiter*innen von u.a. der Deutschen Bahn AG und der Lufthansa AG, per Smartphone mit einer neuen entwickelten „ID-Wallet“ in teilnehmenden Hotels einchecken. Dieses Verfahren, mit großem Mehrwert für Hoteliers und Gäste, steht hoffentlich bald allen zur Erfüllung der Hotelmeldepflicht zur Verfügung.

Source:

[Hotel Check-in künftig per ID Wallet möglich](#)



#hotellerierockt

Der Check-in Kiosk

Was ist eine Check-in-Kiosk Lösung?

Check-in-Kiosk Lösungen ermöglichen es Hotels, den Prozess der Datenerfassung, Check-in und Ausgabe des Zimmerschlüssels zu automatisieren. Um dies zu gewährleisten ist eine umfassende 2-Wege-Integration des PMS, des Türschließsystems und der Zahlungs-Gateways vorausgesetzt. Es gibt auch vermehrt Beispiele, wo Hotels den Check-in Prozess komplett über ihr Mobilgerät abdecken und den Kiosk nur noch als Ausweichmöglichkeit nutzen.

Vorteile:

- Gästeinformationen per Formular erfassen
- Die Check-in Zeiten verkürzen
- Lange Warteschlangen beim Check-in vermeiden
- Personalbedarf am Check-in/out vermeiden

Stolperfallen:

- Bei fehlender Kommunikation, kann der Gast negativ überrascht sein, dass der Check-in nicht persönlich durchgeführt wird
- Die Schnittstellen zwischen Kiosk und PMS sind nicht ausreichend und Gastinformationen werden nicht vollständig an das PMS weitergeleitet (z.B. alternative Rechnungsadresse)
- Wiederkehrende Bucher von zB OTA werden nicht automatisch identifiziert so dass der Gast die Informationen erneut ausfüllen muss
- Technische Probleme & Notfall Situationen
- Die Sicherheit des permanenten Zugangs muss gewährleistet sein



Bild: © Ruby Hotels



#hotellerierockt

Check-in Prozesse

Verschiedene Check-in Kiosk Optionen:

| Check-in Kiosk | Prozessbeschreibung | Voll-automatisierbar | Vorteile | Nachteile |
|-----------------------------------|---|----------------------|--|---|
| Check-in Kiosk in der Lobby | Der Gast kann eigenhändig über den Check-in Kiosk einchecken, den Meldeschein ausfüllen und seine Zimmerkarte codieren. | Ja | Gast kann mit Reservierungsnummer, Name und Abreisedatum einchecken und Schlüsselkarte codieren. Diese Variante ist für jeden Gast möglich . Es gibt eine kleinere Fehlerquote. | Kann Gäste überfordern, nicht für jedes Gastsegment. Die Lobby kann schnell wie eine Flughafen Halle aussehen. |
| Vor der Haustür | Der Check-in Kiosk steht vor der Haustür. Dies erlaubt Gäste und Walk-ins 24/7 im Hotel einzuchecken. Dies erlaubt die Türsicherheit, da keine Gäste ohne Schlüssel in das Hotel kommen. | Ja | Gast kann vor der Haustür seinen Schlüssel codieren lassen. Kein Gast ohne Schlüssel kann in die Lobby kommen. Erlaubt es Walk-ins z.B. am Bahnhof Nachts noch ein Zimmer zu buchen Für remote Hotel ohne 24/7 Zentrale kann dies hilfreich sein um Nachts Gäste sicher reinzulassen | Heutzutage nicht mehr wirklich so relevant, da es nicht mehr viele Walk-ins gibt. Gast kann auch Online direktbuchen. Gast kann über viele andere Möglichkeiten sicher in das Hotel kommen, u.a. Mobiler Schlüssel, Pin Code, Kamera und Gegensprechanlage. |
| Kein Kiosk – Nur App oder Web App | Der Gast erhält per Email oder SMS die Aufforderung zum Online Check-in. Der Gast führt den Online Check-in Prozess durch und erhält den digitalen Schlüssel/Pin Code um die Zimmertür zu öffnen. | Ja | Der Gast checkt über den Online Check-in ein und kann über die App/PWA oder Code direkt auf das Zimmer gehen. | Falls der Gast keinen Zugang zu dem Online Check-in hat, muss es einen Alternativen Weg geben. |

Der Check-in Kiosk

Stolperfallen:

- Bei fehlender Kommunikation, kann der Gast negativ überrascht sein, dass der Check-in nicht persönlich durchgeführt wird
- Die Schnittstellen zwischen Kiosk und PMS sind nicht ausreichend und Gastinformationen werden nicht vollständig an das PMS weitergeleitet (z.B. alternative Rechnungsadresse)
- Wiederkehrende Bucher von u.a. Booking.com werden nicht automatisch identifiziert und so muss der Gast die Informationen jedes Mal neu ausfüllen.
- Technische Probleme & Notfall Situationen
- Die Sicherheit muss gewährleistet sein, dass der Gast zu jeder Tageszeit in die Lobby kommen kann



#hotellerierockt

Schlüsselausgabe

Was ist eine automatisierte Schlüsselausgabe?

Durch die voll-automatisierte Schlüsselausgabe können Gäste rundum die Uhr ein und auschecken. Dies kann in verschiedenen Formen geschehen.

Vorteile:

- 24/7 Check-in/-out
- Die Check-in Zeiten verkürzen
- Es muss kein manueller Prozess stattfinden, damit der Gast auf sein Zimmer kommt
- Reduziert den Personalbedarf am Check-in
- Verbessert das Gästelerlebnis

Stolperfallen:

- Nicht alle Technologien sind schon komplett ausgereift
- Das System muss Ausfallsicher sein. Das Schließsystem muss auch bei Strom- oder Internetausfall gesichert sein
- Es muss Alternativen geben für den Fall, dass der Akku vom Mobiltelefon des Gastes leer ist
- Hohe Hardwarekosten können beim austauschen von Schließsystemen anfallen

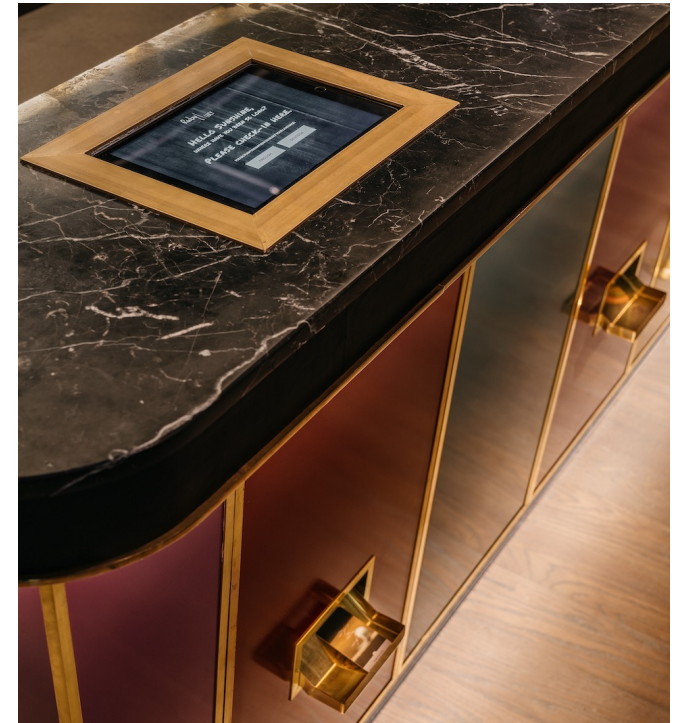


Bild: © Ruby Hotels

Schließsysteme

Die verschiedenen Varianten der Schließsysteme

| Schließsystem | Prozessbeschreibung | Voll-automatisiert | Vorteile | Nachteile | Schnittstellen |
|----------------|--|--------------------|--|---|--|
| RFID Keycard | Gast muss an die Rezeption oder Check-in Kiosk um seine Karte abzuholen, dies kann er aber selbstständig und voll-automatisiert erledigen. | Ja | <ul style="list-style-type: none"> • Verlangt oft keine hohen Investitionen, da viele Hotels schon mit RFID Schlössern arbeiten. Kann von allen genutzt werden, auch die die kein Smartphone besitzen. | <ul style="list-style-type: none"> • Verlangt einen Check-in Kiosk oder Rezeption | PMS <> Schließsystem |
| BLE Mobile Key | Der Gast kann sich die Check-in/digitaler Schlüssel App herunterladen und dann seinen Schlüssel freischalten. | Ja | <ul style="list-style-type: none"> • Bietet Gästen die Möglichkeit des mobilen Schlüssels • Verlangt mittlere Investitionen wenn das Schloss einfach auf die BLT Technologie geupgradet werden kann. | <ul style="list-style-type: none"> • Der Gast muss die App des Hotels herunterladen, um den digitalen Schlüssel zu nutzen. Oft in Kombination mit RFID Keycards genutzt. (Niedrige Adoption bei Privathotels) • Gast muss ein Smartphone besitzen, um die Tür zu öffnen | PMS; Check-in App, Schließsystem |
| IOT Mobile Key | Der Gast muss den online Check-in Prozess durchgeführt haben und kann dann über die Web App die Tür öffnen (ohne herunterladen der App) | Ja | <ul style="list-style-type: none"> • Reibungsfreies Gästelerlebnis • Es braucht keine App zum herunterladen des Schlüssels und kann über Browser bedient werden. • Remote zugriff auf das Schließsystem. • Abschaffen der Keycard möglich • Nach langem warten, unterstützen viele der großen Schließsystem Anbieter diesen Prozess | <ul style="list-style-type: none"> • Gast muss ein Smartphone besitzen, um die Tür zu öffnen • Nicht alle Lösungen sind schon Marktfähig • Schlösser müssen oft komplett erneuert werden. | PMS; Check-in App/digitale Gästemappe, Schließsystem |
| Pin-Code | Nachdem der Gast digital eingchecked hat, erhält der Gast einen Code mit dem er die Zimmertür öffnen kann. | Ja | <ul style="list-style-type: none"> • Reibungsfreies Gästelerlebnis • Kann von allen genutzt werden, auch die die kein Smartphone besitzen. • Abschaffen der Keycard möglich • Schlüsselsystem Funktion auch bei Strom- oder Internetausfall gesichert • Der Pin-Code kann per Nachricht an den Gast geschickt werden | <ul style="list-style-type: none"> • Ohne die richtigen Sicherheitsmaßnahmen, kann der Code einfacher ausspioniert werden. Mit den richtigen Regeln und Prozessen ist dies aber eine sichere Lösung. | PMS <> Schließsystem |

Check-out

Was ist der automatisierte check-out?

Der Check-out Prozess beinhaltet die Schlüssel Zurückgabe und die automatisierte Ausgabe der Rechnung. Damit dieser Prozess voll-automatisiert werden kann muss der Gast seine Rechnung selbst anpassen können (Firmenname, Adresse, etc.) und automatisch an den Gast Versand werden. Damit dieser Prozess voll-automatisiert werden kann liegt der Teufel im Detail und die Grenzfälle müssen beachtet werden.

Vorteile:

- Verkürzen Sie die Check-out Zeiten
- Reduzieren Sie lange Warteschlangen beim Check-out
- Reduziert den Personalbedarf am Check-out
- Sammeln Sie mehr Feedback & Bewertungen

Stolperfallen:

- Viele Systeme haben noch Probleme bei komplizierteren Check-outs (Split Bill, Folio Routing, abweichende Rechnungsadresse/Name, etc.)
- Bezahlung falls es keine Vorauszahlung gab oder authentifizierte Kreditkarte
- Nicht ausgereifte Schnittstellen zwischen Check-in/out App/Kiosk und dem PMS kann zu manuellen Prozessen führen

Beispiele und Ressourcen

Interviews mit Führungskräften aus Remote Hotel Gruppen:

[Numa \(ehemals COSI\)](#)
[Interview mit Gerhard Maringer](#)

[Konzept Hotels](#)
[Interview mit Martin Stockburger](#)

[b_smart selection](#)
[Interview mit Peter Ritsch](#)

Beispiele einer halb bis komplett automatisierten digitalen Gästereise:

[Yours Truly](#)

[Big Mama Hotels](#)

[Ruby Hotels](#)

[Limehome](#)

[Stayery.](#)



#hotellerierockt